CÂMARA DOS SOLICITADORES

Conselho Geral

Manual de utilização do portal de help desk

Índice

I. Aceder 2

II. Criar um Registo 3

III. Listar Registos Abertos e Responder 4

IV. Fechar um Registo 5

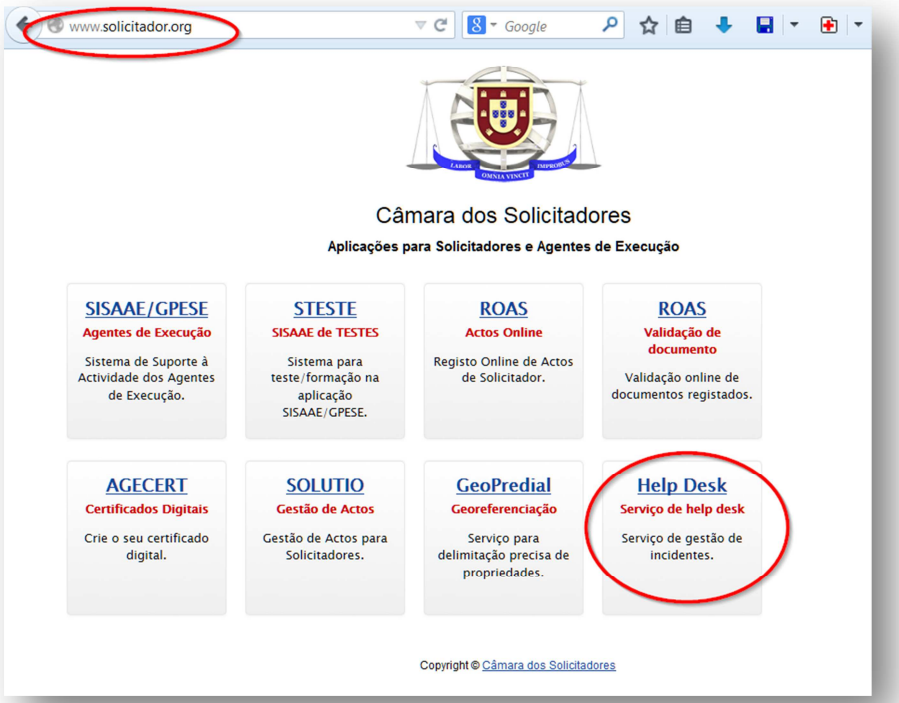
V. Registos do Escritório 6

VI. Sair 7

I. Aceder

Para aceder ao portal de help desk, deve-se:

1. Aceder ao endereço www.solicitador.org e clicar no icon “Help Desk”.

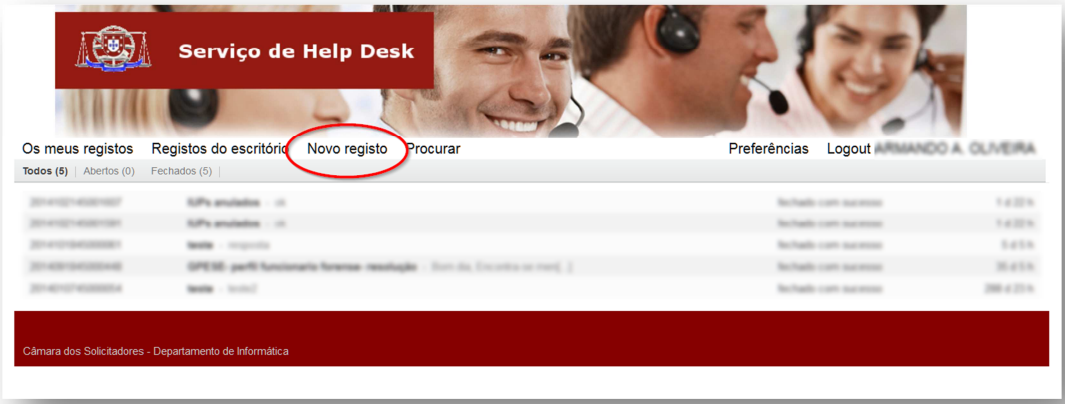


2. Na janela que abre com o portal de help desk, deve-se autenticar com (a) o nº da cédula e (b) a palavra-passe do gpese. Também é possível utilizar as credenciais do ROAS.

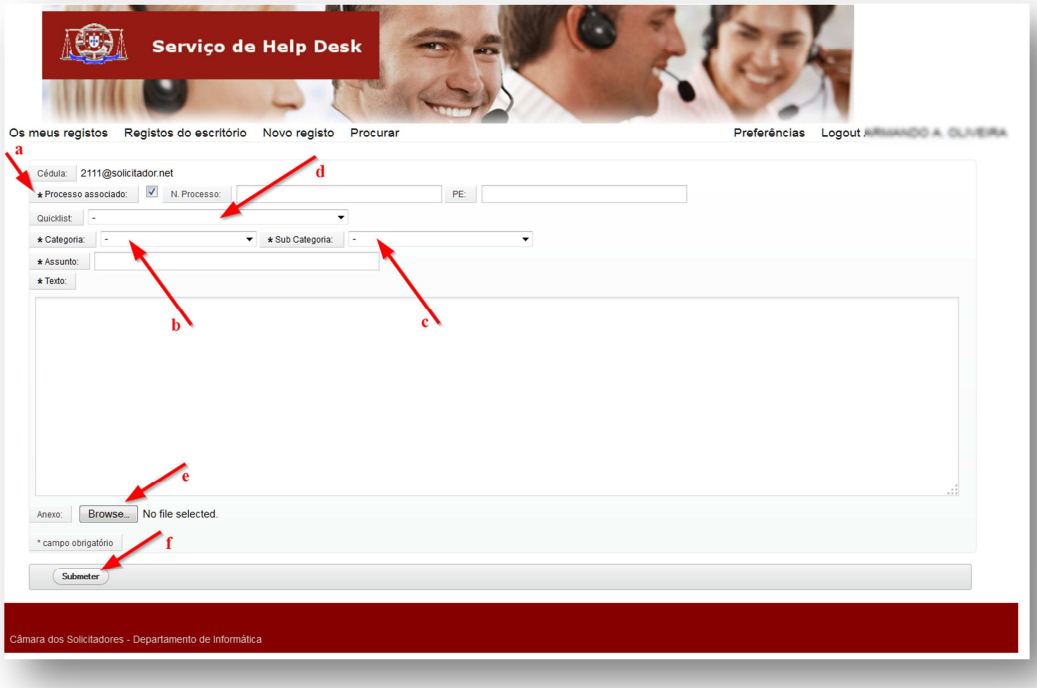
II. Criar um Registo

Para criar um novo registo deve-se:

1. Clicar em Novo Registo.



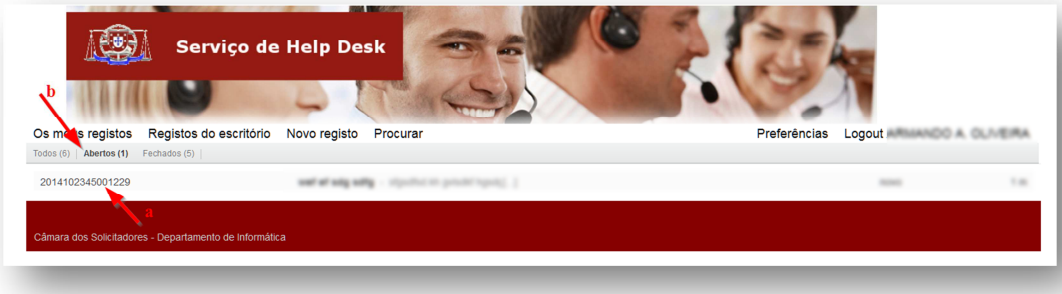
2. Preencher TODOS os campos obrigatórios (marcados com o caracter * (a)) e, também, os pertinentes para descrever o problema em causa.



- Caso o assunto seja geral não precisa de inserir processo mas tem de retirar o visto;
- Os campos Categoria (b) e Subcategoria (c) são utilizados para triar e organizar os pedidos, ajudando a acelerar o processo de resposta;
- A Quicklist (d) ajuda a preencher a Categoria e Subcategoria para os problemas mais frequentes;
- Se pretender enviar algum anexo, deve clicar em Browse (e) e seleccionar o(s) ficheiro(s) a enviar.

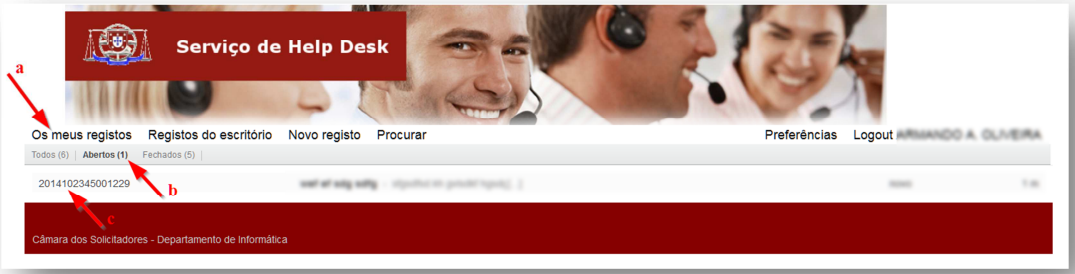
3. Clicar em Submeter (f).

4. O sistema regista o pedido, atribuindo-lhe um nº de registo (a), e acrescenta-o à lista de registos Abertos (b).

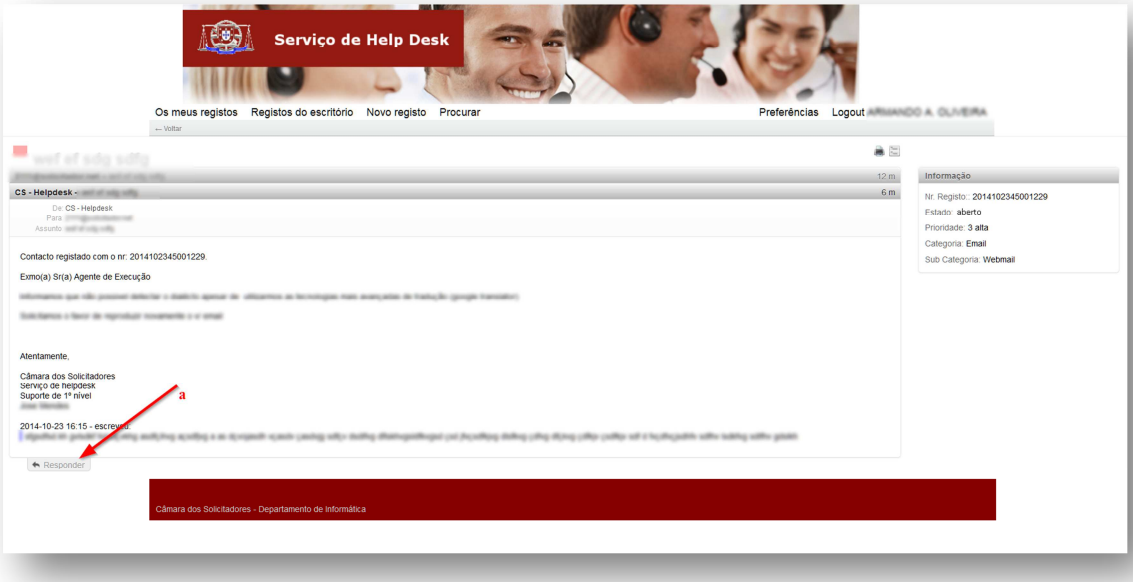


III. Listar Registos Abertos e Responder

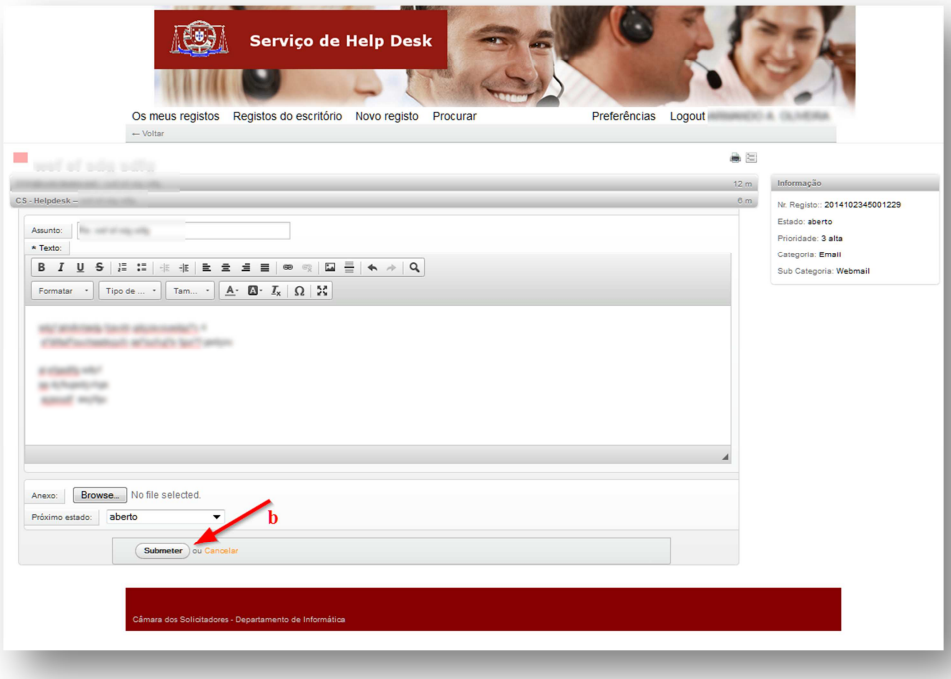
Para listar os registos abertos deve clicar em Os meus registos (a) e depois em Abertos (b).



Para ver o conteúdo de um registo deve clicar sobre a linha desse registo (c).
Para adicionar uma resposta deve clicar em Responder (a)

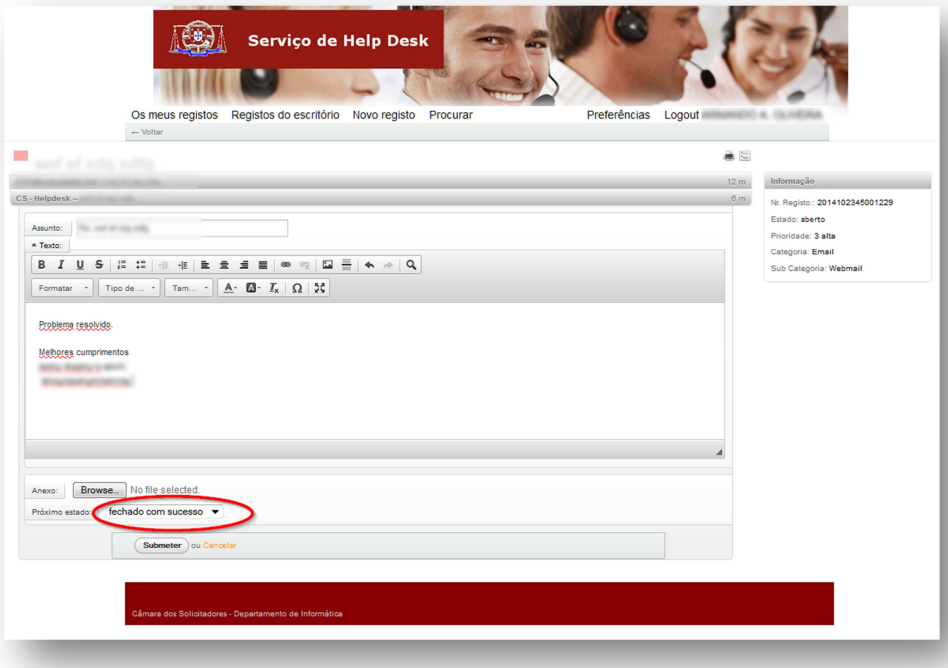


e, após introduzir o texto, clicar no botão Submeter (b)



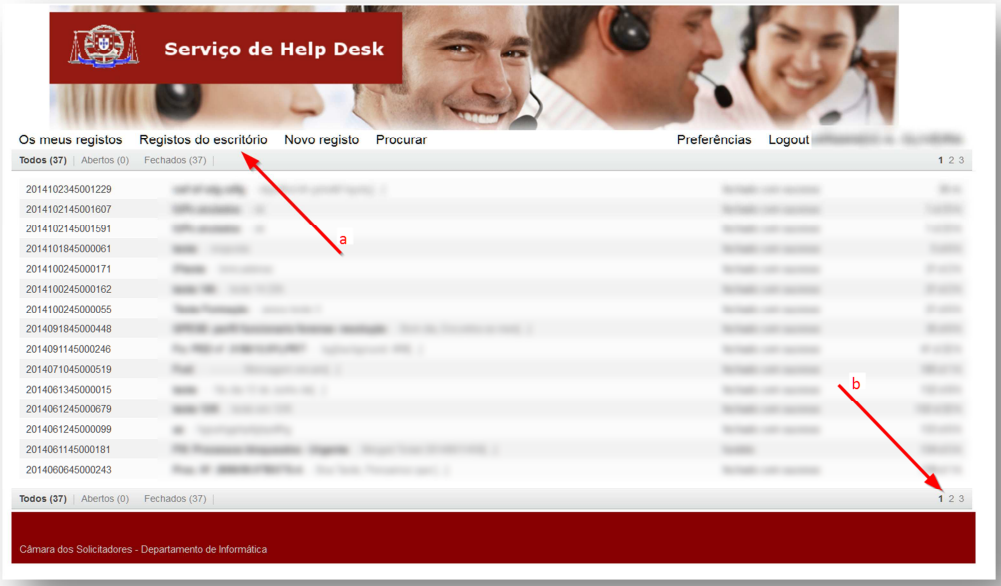
IV. Fechar um Registo

Para fechar um registo só necessita de mudar o valor do campo "Próximo estado" para "Fechado com sucesso" quando enviar uma resposta.



V. Registos do Escritório

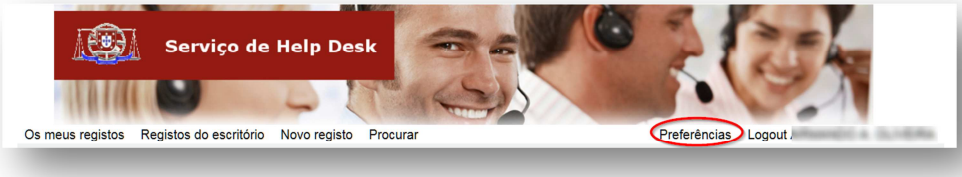
Se criar registos com o login ROAS e com o login Nº da Cédula, pode clicar em Registos do escritório (a) para listar os registos criados com ambos os logins. Se o nº de registos exceder o limite por página estabelecido (ver Preferências), pode seleccionar qual a página a mostrar (b).



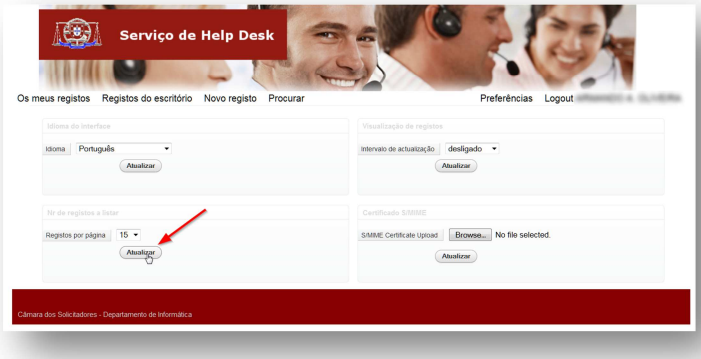
Selecção das preferências

Pode alterar algumas configurações da plataforma, nomeadamente o idioma e o nº de registos por página.

Para tal, deverá clicar em Preferências,



modificar as suas preferências e clicar em Actualizar.



VI. Sair

Para sair basta clicar no seu nome.